

# RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 1º SEMESTRE 2021

COOPERATIVA DE CRÉDITO MAXI ALFA DE LIVRE  
ADMISSÃO DE ASSOCIADOS – SICOOB MAXICRÉDITO

RELATÓRIO ELABORADO EM ATENDIMENTO AOS NORMATIVOS:  
RESOLUÇÃO CMN Nº 4.818/2020  
INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 54, DE 7/12/2020  
LEI 6.404/1976



 [sicoob.com.br/sicoobmaxicredito](https://sicoob.com.br/sicoobmaxicredito)

## Relatório da Administração

**Senhores Associados,**

Submetemos à apreciação de V.Sas. as demonstrações contábeis do 1º semestre de 2021 da **Cooperativa de Crédito Maxi Alfa de Livre Admissão de Associados – SICOOB MAXICRÉDITO**, na forma da legislação em vigor.

### 1. Contexto Operacional

A Cooperativa de Crédito **Maxi Alfa de Livre Admissão de Associados – SICOOB MAXICRÉDITO** é uma cooperativa de crédito singular, instituição financeira não bancária, fundada em 16/11/1984.

Possuímos 89 Postos de Atendimento (PAs) nas seguintes localidades: **CHAPECÓ - SC, ILHOTA - SC, FLORIANÓPOLIS - SC, TRÊS COROAS - RS, IGREJINHA - RS, NOVA ITABERABA - SC, GUATAMBÚ - SC, BRUSQUE - SC, SÃO JOSÉ - SC, JARAGUÁ DO SUL - SC, NOVO HAMBURGO - RS, ÁGUAS DE CHAPECÓ - SC, UNIÃO DO OESTE - SC, SANTIAGO DO SUL - SC, LAJEADO GRANDE - SC, PLANALTO ALEGRE - SC, CAXAMBU DO SUL - SC, ITAJAÍ - SC, NOVA ERECHIM - SC, ENTRE RIOS - SC, SÃO FRANCISCO DE PAULA - RS, CORONEL FREITAS - SC, XAXIM - SC, ÁGUAS FRIAS - SC, GRAMADO - RS, IVOTI - RS, SAPIRANGA - RS, QUILOMBO - SC, CAMPO BOM - RS, IRATI - SC, FORMOSA DO SUL - SC, DOIS IRMÃOS - RS, JARDINÓPOLIS - SC, BLUMENAU - SC, MAREMA - SC, SÃO BERNARDINO - SC, GUARAMIRIM - SC, BALNEÁRIO PIÇARRAS - SC, GASPARGAR - SC, PENHA - SC, TIMBÓ - SC, CAMPO ERÊ - SC, BALNEÁRIO CAMBORIÚ - SC, CORDILHEIRA ALTA - SC, POMERODE - SC, BARRA VELHA - SC, GUABIRUBA - SC, RIO DOS CEDROS - SC, LUIZ ALVES - SC, MASSARANDUBA - SC, LAURENTINO - SC, IMBITUBA - SC, CORUPÁ - SC, TAQUARA - RS, PAROBÉ - RS, ARARICÁ - RS.**, para oferecer produtos e serviços financeiros práticos e modernos – como conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdência, consórcio, seguros, cobrança e muito mais e temos como nossa visão ser reconhecida como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados.

Contamos com 1.230 colaboradores, sendo estes compostos por 61 % mulheres e 39% homens.

### 2. Avaliação de resultados

No 1º semestre de 2021 o **SICOOB MAXICRÉDITO**, obteve um resultado financeiro de R\$ 92.049.899,94, representando um aumento de 81% quando comparado ao mesmo período do exercício anterior.

### 3. Ativos

Os recursos aplicados em Depósitos Interfinanceiros e Títulos e Valores Mobiliários somaram R\$ 275.734.823,60.

Descrição	30/06/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos Interfinanceiros	256.895.113,60	198.726.671,18	29,27%
Títulos e Valores Mobiliários	18.839.709,00	50.292.491,15	-62,54%
<b>Total</b>	<b>275.734.823,60</b>	<b>249.019.162,33</b>	<b>10,73%</b>

Os recursos depositados na Centralização Financeira somaram R\$ 1.042.011.991,71. Por sua vez a carteira de crédito atingiu o montante de R\$ 3.211.259.128,23 e encontrava-se assim distribuída:

Descrição	30/06/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Empréstimos	2.172.135.611,04	1.927.800.384,71	12,67%
Financiamentos	605.548.497,06	462.097.498,42	31,04%
Crédito Rural	433.575.020,13	315.984.075,97	37,21%
<b>Total</b>	<b>3.211.259.128,23</b>	<b>2.705.881.959,10</b>	<b>18,68%</b>

O maior devedor representava, na data-base de junho/2021, o percentual de 0,84% da carteira, no montante de R\$ 27.204.425,08.

#### 4. Captação

As captações, no total de R\$ 3.531.646.297,45, apresentaram uma evolução em relação ao exercício anterior de 12,52% e encontravam-se assim distribuídas:

Descrição	30/06/2021	31/12/2020	Evolução (%)
Depósitos à Vista	716.553.494,73	791.460.824,46	-9,46%
Depósitos sob Aviso	3.470.688,25	3.943.052,07	-11,98%
Depósitos a Prazo	2.489.949.340,08	2.178.875.351,65	14,28%
Letra Crédito Agronegócio - LCA	156.148.020,21	84.205.404,53	85,44%
Letra Crédito Imobiliário - LCI	165.524.754,18	80.275.276,33	106,20%
<b>Total</b>	<b>3.531.646.297,45</b>	<b>3.138.759.909,04</b>	<b>12,52%</b>

Os dez maiores depositantes representavam, na data-base de junho/2021, o percentual de 9,37% da captação, no montante de R\$ 330.824.321,51.

#### 5. Patrimônio de Referência (PR) e quadro de associados

O Patrimônio de Referência do **SICOOB MAXICRÉDITO** era de R\$ 536.584.716,14. O quadro de associados era composto por 207.204 cooperados, havendo um acréscimo de 3,27% em relação ao semestre anterior.

Tivemos a abertura de 14.609 novas contas, sendo destes, 10.928 de pessoas físicas e 3.681 de pessoas jurídicas.

#### 6. Política de crédito

A concessão de crédito está pautada em prévia análise do propenso tomador, havendo limites de alçadas pré-estabelecidos a serem observados e cumpridos, cercado ainda a cooperativa de todas as consultas cadastrais e com análise do associado e de suas operações por meio do "RATING" (ponderação da probabilidade de perda do tomador pela garantia fornecida), buscando assim garantir ao máximo a liquidez das operações.

O SICOOB MAXICRÉDITO adota a política de classificação de crédito de sua carteira de acordo com as diretrizes estabelecidas nas Resoluções CMN nº 2.697/2000 e 2.682/1999, que requerem a classificação de riscos em nove níveis, sendo de “AA” (risco mínimo) a “H” (risco máximo).

## 7. Gerenciamento de Risco

### I - Risco Operacional

O Gerenciamento do Risco Operacional do Sicoob é realizado de forma centralizada pelo CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, com amparo no art. 12 da Lei Complementar 130/2009 e no art. 34 da Resolução CMN nº 4.434/2015.

A estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional está baseada no Manual de Risco Operacional, elaborado pela área de Controles Internos do CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob. Conforme orienta a Resolução CMN nº 4.557/2017, o **Sicoob MaxiCrédito** conta com estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional adequada a complexidade de suas operações.

As diretrizes para o gerenciamento do risco operacional encontram-se registradas na Política Institucional de Gestão Integrada de Riscos que foi aprovada pelo Conselho de Administração do CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, entidade responsável por prestar os serviços de gestão centralizada do risco operacional para as entidades do Sicoob.

A Resolução CMN nº 4.557/2017, em seu artigo 32, define o risco operacional como “a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas”.

Conforme orienta a resolução supracitada, a Cooperativa deve contar com estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional adequada a complexidade de suas operações, através da Área de Gestão Integrada de Riscos, que realiza trabalhos específicos a fim de minimizar a ocorrência deste tipo de risco. O processo de gerenciamento do risco operacional consiste na avaliação qualitativa dos riscos por meio das etapas de identificação, avaliação, tratamento, testes de avaliação dos sistemas de controle, comunicação e informação.

Os Riscos Operacionais são classificados em oito eventos, definidos na própria Resolução CMN nº 4.557/17. São eles: Fraude Interna, Fraude Externa, Demanda Trabalhista e Segurança deficiente no local de trabalho, Práticas Inadequadas relativas a Associados, Produtos e Serviços, Danos a Ativos Físicos Próprios, Acarretam Interrupção das Atividades da Instituição, Falhas em Sistemas de Tecnologia da Informação e Falhas no Gerenciamento das Atividades da Cooperativa.

No que tange a ótica à riscos operacionais, são realizadas as avaliações relatadas abaixo.

### II - Risco de Mercado e Liquidez

Atendendo ao disposto no MIG – Risco de Mercado, a cooperativa, por estar enquadrada no segmento S5, deve acompanhar periodicamente o Grau de Imobilização (GI), Patrimônio de Referência (PR), PR mínimo e Índice de Basiléia (IB), para mantê-lo superior ao patamar mínimo, com vistas a manter alocação de Capital Regulamentar para Risco de Mercado. Os índices mencionados estiveram enquadrados em todos os meses do 1º semestre de 2021.

O risco de liquidez é definido de acordo com a Resolução CMN nº 4557/2017, em seu artigo 37, itens I e II que relatam *“I a possibilidade de a instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, incluindo as decorrentes de vinculação de garantias sem afetar suas operações diárias e nem incorrer em perdas significativas e; II a possibilidade de a Cooperativa não*

*conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado”*.

O processo centralizado de gerenciamento do risco de liquidez das Cooperativas do Sicoob busca garantir a suficiência de recursos para suportar potenciais saídas inesperadas de recursos financeiros.

No processo do gerenciamento do risco de liquidez, o sistema utilizado está disponível na Plataforma de Apoio à Decisão (PAD) do Sisbr 2.0. No gerenciamento do risco de liquidez são utilizados, como instrumentos de gestão, projeções de fluxo de caixa, limites mínimos de liquidez, testes de estresse e planos de contingência.

Para composição do Índice de Liquidez (IL) é considerada a razão entre os ativos financeiros livres e a média das 5 (cinco) maiores saídas líquidas entre as movimentações de entradas e saídas de recursos do fluxo de caixa, ocorridas no horizonte dos últimos 2 (dois) anos. A apuração da média é realizada trimestralmente.

O IL para as Cooperativas Singulares do Sicoob deve ser no mínimo igual a 1,10 (um vírgula dez). O índice de liquidez da cooperativa no 1º semestre de 2021 esteve enquadrado em todos os meses.

### III - Risco de Crédito

A Política Institucional de Risco de Crédito é aplicável a todos os negócios envolvendo risco de crédito, entendido como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação, incluindo ainda o risco país, o risco de honrar avais, fianças ou outros compromissos de crédito e o risco de perdas associadas ao não cumprimento de obrigações financeiras por parte intermediadora ou conveniente de operações de crédito.

O CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob é responsável pela padronização de processos, metodologias de análise de risco de associados/clientes e operações, monitoramento das carteiras de crédito e manutenção de política única de risco de crédito. Não obstante à centralização do Gerenciamento do Risco de Crédito, a Singular possui estrutura compatível com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, sendo proporcional à dimensão da exposição ao risco de crédito da Cooperativa.

Com a necessidade de adequar o limite de alçada do Comitê de Crédito para deferimento de operações de crédito, o Sicoob MaxiCrédito possui a Resolução, aprovada pelo Conselho de Administração, que dispõe sobre a política de crédito complementar ao MIG – Crédito, na qual são apresentadas as respectivas alçadas para deliberação das operações de crédito, e que serão detalhadas abaixo:

I. Nível de Alçada 1 – composto por Gerente de PA, Subgerente de PA, Gerente de Relacionamento e Suporte, Subgerente de Crédito e Analista de Recuperação de Crédito, qualquer outra exceção à regra

deve-se a ausência de mais de um gerente na unidade em questão, pois a composição mínima é de dois representantes por unidade;

II. Nível de Alçada 2 - composto por Gerente de PA, Subgerente de Crédito, Subgerente de Crédito Rural, Colaboradores do Comitê de Crédito.

III. Nível de Alçada 3 - composto por Conselho de Administração, Diretoria Executiva, colaboradores do Comitê de Crédito e Gerente de Crédito Operacional.

IV. Nível de Alçada 4 – composto pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Superintendente Administrativo, Superintendentes Comerciais, Gerente de Comitê de Crédito, Subgerente de Comitê de Crédito, Especialista de Comitê de Crédito e Analista de Comitê de Crédito.

Em relação aos critérios de classificação do risco, a Cooperativa aderiu ao processo de classificação de risco instituído no MIG – Plataforma de Risco de Crédito, sendo necessária a imputação de informações qualitativas a partir do questionário específico, disponível no módulo Cálculo de Risco e Limites – CRL.

Os modelos de classificação de risco de crédito consideram informações cadastrais, financeiras e/ou comportamentais, históricas, avaliações qualitativas de analistas, especialistas e gestores, dados de fontes externas e outras fontes de informações que poderão contribuir para a discriminação do risco de crédito da contraparte. A classificação e acompanhamento do risco da contraparte são efetuados pelo CRL.

Conforme legislação em vigor, a estrutura de gerenciamento de risco de crédito deve prever a realização de simulações de condições extremas (testes de estresse). O CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob é o responsável pela realização e encaminhamento à Singular.

#### **IV - Risco Socioambiental**

De acordo com o MIG - Risco Socioambiental, o qual contempla as determinações do CMN, através de sua Resolução nº 4.327/14, a Cooperativa monitora as instruções contidas nos referidos normativos, através da unidade de Controles Internos. São realizadas análises periodicamente nas liberações de operações de crédito e verificadas as operações que se enquadram nas três características de elegibilidade, tornando obrigatório o preenchimento do questionário para avaliação do Risco Socioambiental.

#### **V - Gerenciamento de Capital**

O gerenciamento de capital é realizado de forma centralizada, sob a responsabilidade do CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, com amparo no Art. 4º da Resolução CMN 4.557/2017, conforme responsabilidades descritas na Política Institucional de Gestão Integrada de Riscos do Sicoob.

#### **VI - Gestão de Continuidade de Negócios**

Com o acirramento da competitividade, a gestão de continuidade de negócios passou a ser o diferencial da capacidade de permanecer no mercado de forma sustentável. A adequada gestão de riscos é considerada como diferencial competitivo capaz de reduzir custos e impactos negativos aos negócios. O gerenciamento de continuidade de negócios é um processo de melhoria contínua que objetiva dar maturidade à entidade na identificação e avaliação dos riscos de descontinuidade.

A Gestão de continuidade dos negócios é um processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais de descontinuidade das operações de negócios para uma organização e os possíveis impactos, caso essas ameaças se concretizem. Esse processo fornece estrutura para que se desenvolva resiliência organizacional, ou seja, a capacidade de resposta efetiva ao incidente gerador da paralisação das atividades, salvaguardando os interesses das partes interessadas, a reputação e a Marca Sicoob.

O processo de gestão de continuidade de negócios se desenvolve com base nas seguintes atividades: identificação da possibilidade de paralisação das atividades; avaliação dos resultados e consequências (impactos potenciais) que possam atingir a entidade provenientes da paralisação das atividades; definição de uma estratégia de recuperação para a possibilidade da ocorrência do incidente; definição das implementações (definição de plano para as ações a serem providenciadas, com especificação clara do que fazer, o responsável e prazo para execução) para gerenciamento de incidentes adversos que possam gerar interrupção de um processo

ou atividade considerada crítica; continuidade planejada das operações (ativos, inclusive pessoas, sistemas e processos), considerados procedimentos para antes, durante e após a interrupção; a transição entre a contingência e o retorno à normalidade (saída do incidente); análise das ações e procedimentos que garantam a continuidade de negócios, em situação de contingência, observando o que funcionou e o que precisa ser aprimorado para evitar falhas futuras, providenciando as correções necessárias.

## **8. Governança Corporativa**

O órgão de Administração da Cooperativa, consciente da importância de se estabelecer padrões éticos para a condução de relações internas e externas, aderiu ao Pacto de Ética do Sicoob, que é aplicável e divulgado a todos os componentes da estrutura organizacional.

No que diz respeito à competência técnica, foi aprovada em Assembleia Geral Extraordinária em 21 de junho de 2017, a Política de Sucessão de Administradores, conforme art. 4º da Resolução CMN nº 4.538/2016, e pelo Conselho de Administração o Plano de Sucessão de Administradores na ata nº 455 de 23/02/2018. Este plano caracteriza-se pelo planejamento estrategicamente alinhado às boas práticas de governança e tem como objetivo zelar pela transparência e sustentabilidade dos processos decisórios, objetivando o desenvolvimento e a renovação qualificada da alta administração. Complementa o Estatuto Social, o Regulamento Eleitoral e a Política de Sucessão de Administradores.

Visando unir objetivos do colaborador e da organização, o que resulta em um crescimento de ambos de forma potencializada, a Cooperativa está trabalhando para implementação gradativa do Programa de Carreira Sicoob - PCS, a todos os colaboradores. Este plano visa deixar claro qual é o papel e responsabilidade de cada cargo na MaxiCrédito e dar subsídio na gestão de pessoas de cada equipe. Os ganhos com esta implantação são: clareza das entregas e das responsabilidades; clareza para o dimensionamento do quadro de pessoal; desenvolvimento das competências técnicas e comportamentais; apoio na gestão de desempenho; assertividade nas contratações; gestão de carreira na Cooperativa; visibilidade da efetividade da equipe; orçamento.

As políticas institucionais do Sicoob consistem no conjunto de diretrizes estratégicas fixadas pelo Conselho de Administração do CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, institucionalizam estratégias de

aplicação sistêmica e é pré-requisito para a elaboração dos manuais operacionais e de instruções gerais.

A Cooperativa aderiu às

políticas, manuais e demais normativos sistêmicos, através do seu Estatuto Social. As políticas institucionais sistêmicas vigentes são divulgadas para todos os empregados e dirigentes para que seja promovido o cumprimento desses normativos. Além disso, possui normativos internos que regulamentam as políticas relacionadas a todas as Áreas da Cooperativa, bem como regimentos internos do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva.

Também, em seu Estatuto Social, a Cooperativa esclarece as responsabilidades, competências e demais informações pertinentes para cada órgão estatutário, com total clareza, devidamente atualizado e aprovado em Assembleia Geral Extraordinária datada de 01/11/2020 e homologado pelo Banco Central do Brasil, sendo estes: Assembleia Geral Ordinária, Assembleia Geral Extraordinária, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, os quais também são apresentados neste documento.

O Regimento Interno do Conselho de Administração foi aprovado na ata do Conselho de Administração número 557/2020 de 18/12/2020, o Regimento Interno do Conselho Fiscal foi aprovado pelo Conselho Fiscal em 16/12/2020 na ata número 439/2020 e Regimento da Diretoria Executiva foi aprovado em 12/02/2015, na ata da Diretoria Executiva, número 035/2020.

A Cooperativa também conta com Políticas e Normativos internos, que trazem padronização e segurança a todos na execução das atividades, devidamente aprovados em resoluções internas e disponíveis para consulta aos colaboradores.

A Área de Gestão de Riscos é totalmente segregada das demais áreas com possíveis conflitos de interesses (administrativa, crédito, financeira e quaisquer áreas de negócios), assegurando que o monitoramento das movimentações financeiras e negócios da instituição observem estritamente os procedimentos internos e as normas vigentes e é subordinada a Diretoria de Controle e Risco, atestando independência e a adequada segregação de funções. A estrutura conta com dois agentes de Controles Internos, os quais as responsabilidades específicas estão previstas no MIG – Controles Internos e Conformidade.

## 9. Conselho Fiscal

É o órgão responsável pela fiscalização, assídua e minuciosamente, da administração da Cooperativa, constituído de 03 (três) membros efetivos e 03 (três) membros suplentes, todos associados, eleitos a cada ano pela Assembleia Geral, estendendo-se até posse dos seus substitutos, na forma prevista em regimento próprio. São eleitos pelo

menos 02 (dois) membros efetivos e 02 (dois) membros suplentes que não tenham integrado o Conselho Fiscal que está sendo renovado. A eleição, como efetivo, de 01 (um) membro suplente, é considerada renovação para efeito do dispositivo legal.

As reuniões do Conselho Fiscal, ordinariamente, serão uma vez por mês, em dia e hora previamente marcados, e, extraordinariamente, sempre que necessário, por proposta de qualquer um de seus integrantes.

As competências dos membros do Conselho Fiscal dentro dos limites legais, constam relacionadas no respectivo regimento interno, no Estatuto Social, nas Resoluções da Cooperativa e visam atender as decisões da Assembleia Geral, e as decorrentes das Leis.

## **10. Conselho de Administração**

É o órgão da estrutura organizacional que estabelece diretrizes para condução dos negócios relativos ao objeto da sociedade e que delibera sobre questões que envolvam a gestão da Cooperativa.

É composto por 09 (nove) membros, sendo um presidente, um vice-presidente e 07 (sete) conselheiros vogais, todos associados da Cooperativa.

As competências dos membros do conselho de administração dentro dos limites legais, constam relacionadas no respectivo regimento interno, no Estatuto Social, nas Resoluções da Cooperativa e visam atender as decisões da Assembleia Geral, e as decorrentes das Leis.

## **11. Diretoria Executiva**

Órgão subordinado ao Conselho de Administração é composta por 04 (quatro) diretores, sendo um Diretor de Operações e Desenvolvimento, um Diretor de Negócios, um Diretor Administrativo e de Suporte e um Diretor de Controle e Risco. Os membros da Diretoria Executiva não podem exercer cargo simultâneo no Conselho de Administração e na Diretoria Executiva da Cooperativa.

A Diretoria Executiva reunir-se-á periodicamente ou, no mínimo, 1 (uma) vez por mês, conforme disponibilidade de agenda, com o objetivo de discutir assuntos de interesse do Sicoob MaxiCrédito, visando o cumprimento de suas finalidades estatutárias.

Os assuntos tratados e as deliberações resultantes da reunião constarão em atas, lavradas em folhas soltas a serem encadernadas, numeradas, aprovadas e assinadas pelos diretores presentes. As competências da Diretoria Executiva estão dentro dos limites legais, constam relacionadas no respectivo regimento interno, no Estatuto Social, nas Resoluções da Cooperativa e visam atender as decisões da Assembleia Geral, e as decorrentes das Leis.

## **12. Pacto de Ética**

Todos os integrantes da equipe do SICOOB MAXICRÉDITO aderiram por meio de compromisso firmado, ao Pacto de Ética proposto pela CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob. A partir de então, todos os novos colaboradores, ao ingressar na Cooperativa, assumem o mesmo compromisso.

## **13. Canais de Comunicação ou Denúncia**

### **I – Ouvidoria**

O Bancoob e o CCS – Centro Compartilhado de Serviços do Sicoob, firmaram um convênio, cujo objetivo é o compartilhamento do Componente Organizacional de Ouvidoria Único, mantido no Bancoob para utilização pelas Cooperativas Singulares aderentes, por meio de um Termo de Adesão, integrando todas

as regras, condições, direitos e obrigações decorrentes do convênio, nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015.

A Ouvidoria representou um importante avanço a serviço dos cooperados, dispõe de diretor responsável pela área e de um ouvidor. A Ouvidora responsável pelo Componente Único de Ouvidoria é a Sra. Ana Cristina Kamimura Andrade. Além disso, o Diretor Administrativo e de Suporte é o diretor responsável pela Ouvidoria do Sicoob MaxiCrédito, sendo que as demandas são direcionadas à área de Comunicação, que realiza essa gestão e a tratativa operacional.

Dessa forma, a Cooperativa assinou o termo de Adesão ao Componente Único de Ouvidoria do SICOOB e todas as demandas inseridas no Sistema de Ouvidoria do SICOOB (SOS), são respondidas dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria do SICOOB, com base na Resolução CMN nº 4.433/15.

Todas as atividades de Ouvidoria, no SICOOB MaxiCrédito, estão em conformidade com as orientações constantes do Manual de Instruções Gerais (MIG) - Apoio à Ouvidoria, que tem como base a mencionada Resolução nº 4.433/15.

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria do SICOOB MAXICRÉDITO registrou 165 manifestações de cooperados sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

Destas, 70 foram classificadas como improcedentes e 95 como procedentes e resolvidas dentro dos prazos legais.

## **II – RDR**

O Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR/Bacen) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Cooperativa monitora o Registro de demandas dos Cidadãos junto ao (RDR) diretamente relacionadas à Cooperativa. São realizadas as consultas no Centro Administrativo da Cooperativa pela área de Comunicação e são encaminhadas para as áreas e/ou pontos de atendimento correspondentes para o devido tratamento.

Durante primeiro semestre de 2021, 32 (trinta e dois) registros foram abertos e tratados dentro dos prazos legais.

## **III – Canal de Indícios de Ilícitude**

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.567/2017, foi disponibilizado no site da Cooperativa o canal por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição. As mensagens enviadas através deste canal são recebidas e analisadas pelo SICOOB Central SC/RS e em seguida encaminhadas para a Cooperativa.

Durante primeiro semestre de 2021, houve 01(um) registro de uma demanda através deste canal, a qual foi tratada dentro dos prazos legais.

#### **IV – Canal do Reclame aqui**

Reclame Aqui, é um canal aberto, o maior site de reclamação e reputação de empresas do país, recebe reclamações de todas as empresas. O CCS é responsável por realizar o monitoramento diário no site do reclame aqui, em nome das cooperativas do SICOOB. Todas as demandas identificadas são encaminhadas para o SICOOB Central SC/RS, que é responsável por enviar a demanda para a singular.

Durante o primeiro semestre de 2021, foram registradas 28 (vinte e oito) demandas, as quais foram tratados dentro dos prazos legais.

#### **V – Demais canais – Redes Sociais, E-mail e Site**

A Cooperativa sempre prezando pelo relacionamento e atenção às necessidades do associado, trata às interações recebidas através das Redes Sociais, Site corporativo e e-mail de contato. Todas as demandas são recebidas pela área responsável de Ouvidoria, identificadas, tratadas e respondidas aos demandantes dentro dos prazos praticados pelas demais plataformas oficiais.

Durante o primeiro semestre de 2021, foram registradas 16 (dezesesseis) demandas, as quais foram tratados dentro dos prazos legais.

#### **Agradecimentos**

Agradecemos aos nossos associados pela preferência e confiança e aos funcionários e colaboradores pela dedicação.

Chapecó SC, 09 de agosto de 2021.

**Conselho de Administração e Diretoria Executiva**  
**SICOOB MAXICRÉDITO**